

MUSEO
Casa de la Memoria

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MUSEO CASA DE LA MEMORIA
PQRSF 2016**

Periodo:

Del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre de 2016

Oficina de Control Interno MCM

MAURICIO JARAMILLO MUÑOZ

Profesional Universitario Control Interno

MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Calle 51 # 36-66 - Parque Bicentenario | Teléfono: (4) 383 4001
E - mail: museocasadelamemoria@medellin.gov.co
www.museocasadelamemoria.org



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

MUSEO

Casa de la Memoria

INTRODUCCIÓN

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y deberán contener por los menos". Nombre, No. Cédula, dirección, teléfono y E-mail.

Queja: Se relaciona con la denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal de un ciudadano, que encontrándose plenamente identificado, expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia la anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido como aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público, es decir, que el hecho generador de reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios que conlleven beneficio para la ciudadanía.

Derecho de Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

MUSEO Casa de la Memoria

Canales de Comunicación PQRS en Pagina Web:

MUSEO Casa de la Memoria

CONOCE Y UTILIZA NUESTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS

¿QUÉ ES UNA QUEJA, UN RECLAMO, UNA SUGERENCIA Y UN DERECHO DE PETICIÓN?

QUEJA

Se relaciona con la denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal de un ciudadano, que encontrándose plenamente identificado, expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia la anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

RECLAMOS

Es la manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido como aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público, es decir, que el hecho generador de reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

SUGERENCIA

Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios que conlleven beneficio para la ciudadanía.

DERECHO DE PETICIÓN

Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES PUEDES PRESENTAR PQRS?



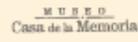
LÍNEA VIRTUAL

Ingresa a:
www.museocasadelamemoria.org
en la sección PQRS y radica tu pregunta, reclamo, sugerencia, pregunta o derecho de petición y haz seguimiento de ella.
Correo electrónico:
museocasadelamemoria@medellin.gov.co

LÍNEA DE ATENCIÓN

3834001
Instalaciones físicas:
Museo Casa de la Memoria,
calle 51 No 36 – 66 Medellín
Buzón de PQRS (en la taquilla del Museo)

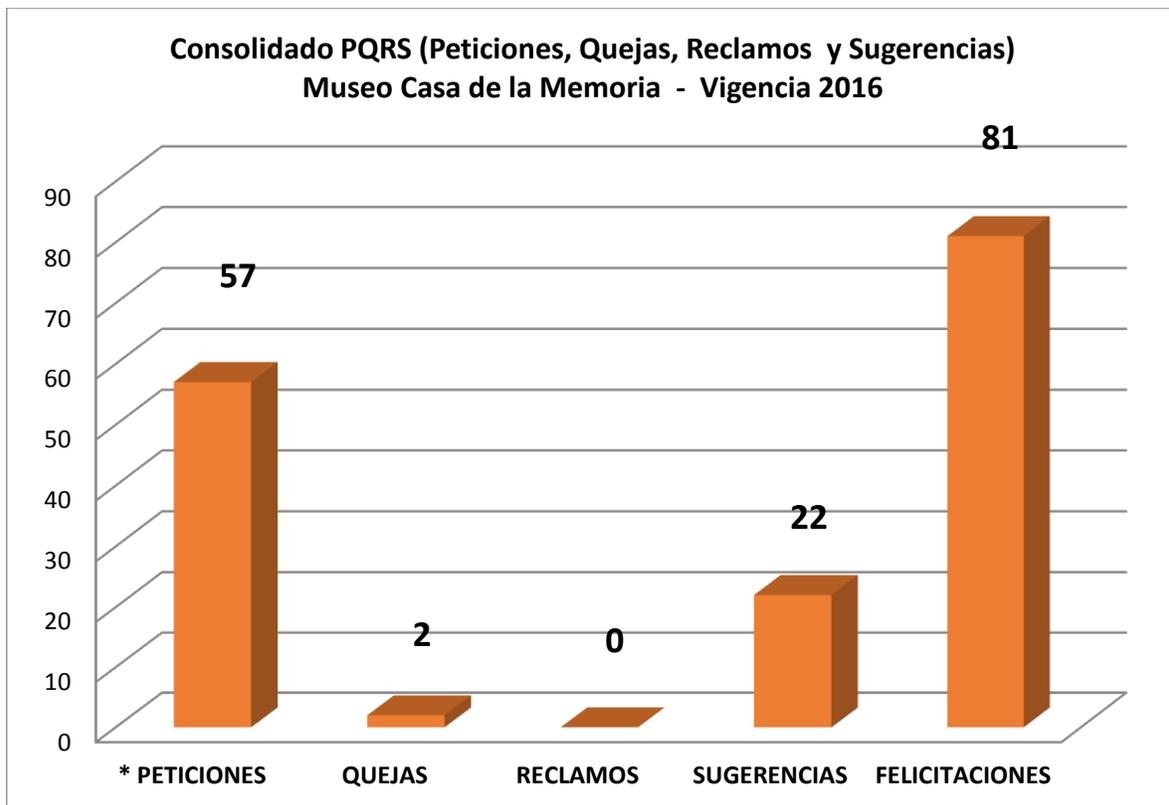
La Oficina de Control Interno del Museo Casa de la Memoria, está comprometida con el mejoramiento continuo de la entidad.



MUSEO Casa de la Memoria

CONSOLIDADO PQRS – VIGENCIA 2016

MUSEO Casa de la Memoria		PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS) - VIGENCIA 2.016				
DESCRIPCIÓN	* PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	57	2	0	22	81	162
PORCENTAJE	35%	1%	0%	14%	50%	100%



* PETICIONES 2.016

Solicitud Información	33
Solicitud Informes	17
Peticiones Generales	7
Total	57

MUSEO
Casa de la Memoria

ANALISIS DE INFORMACIÓN

- Para la vigencia 2016 las peticiones realizadas durante el año, se respondieron todas y cada una de las solicitudes y en los tiempos pertinente.
- De las 2 quejas presentadas se dieron respuesta oportuna, y se resolvieron de acuerdo a la normatividad aplicable a dichos temas.
- No se presentaron reclamos durante la vigencia 2.016.
- Las sugerencias se deben incluir con los diferentes profesionales, para la mejora de los servicios.
- Se observa un porcentaje alto, resaltando la buena labor del Museo casa de la Memoria.

RECOMENDACIONES

- Implementación adecuada del procedimiento de PQRS del Museo Casa de la Memoria.
- Seguimiento oportuno con respuestas oportunas a las PQRS del Museo Casa de la Memoria.
- Asignación específica de los responsables de las PQRS del Museo Casa de la Memoria.
- Implementar los formatos documentados en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del MCM.
- Realizar el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a partir de la vigencia 2.017, con el fin de consolidar la información y rendir los informes oportunamente.

MAURICIO JARAMILLO M
Profesional Universitario Control Interno
MUSEO CASA DE LA MEMORIA